

**МЕТОДИКА  
ПРОВЕДЕНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ И ОЦЕНКИ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ КАЧЕСТВОМ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,  
СРЕДНЕГО ЧИСЛА ОБРАЩЕНИЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БИЗНЕС-СООБЩЕСТВА  
В ОРГАН ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ) ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОДНОЙ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ, СВЯЗАННОЙ СО СФЕРОЙ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ В  
ОЧЕРЕДИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗАЯВИТЕЛЯ В ОРГАН ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ВЛАСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ)  
ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (далее - методика) разработана в соответствии с пунктами 1.7, 4.2 и 5.3 плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и подпункте "е" пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", утвержденного Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации В.Ю. Сурковым (N 5148п-П16 от 24 сентября 2012 г.).

1.2. Заказчиком социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - исследование) является Министерство экономического развития Российской Федерации <1>.

-----  
<1> В качестве Заказчика указывается орган государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственный за организацию мониторинга (исследования).

1.3. В целях обеспечения сопоставимости результатов методика рекомендуется для проведения аналогичных исследований в субъектах Российской Федерации.

**2. Цель и задачи исследования**

2.1. Цель исследования - выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" (далее - Указ N 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - показатели):

уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных

(муниципальных) услуг;

снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

#### 2.2. Задачи исследования:

выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;

выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом N 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в исследовании предшествующего года);

выявление проблем, с которыми граждане Российской Федерации встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

выявление фактических значений и оценка достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. N 1021-р;

выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг на уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

сравнение уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;

подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

### 3. Методы исследования

3.1. В качестве основного метода исследования применяется репрезентативный социологический опрос граждан Российской Федерации, основные требования к проведению которого устанавливаются настоящей методикой.

3.2. Для достижения цели исследования могут быть использованы также другие методы исследования, в том числе контрольные закупки и фокус-группы.

### 4. Объект и предмет исследования

4.1. В качестве объекта исследования рассматриваются государственные и муниципальные услуги, полученные гражданами Российской Федерации в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

В случае получения респондентом в последние два календарных года нескольких государственных и муниципальных услуг непосредственным объектом опроса является та государственная или муниципальная услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

4.2. Под государственными и муниципальными услугами в рамках исследования понимаются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя органами государственной власти (органами местного самоуправления) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

4.3. Состав исследуемых государственных и муниципальных услуг заранее не определяется и формируется в результате предварительного опроса среди населения и выявления граждан, получивших государственные и муниципальные услуги в последние два календарных года.

В составе выявленных государственных и муниципальных услуг специально исследуются наиболее общественно значимые государственные и муниципальные услуги.

4.4. Предметом исследования являются:

значения показателей и иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

оценка влияния удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

оценка влияния удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у граждан Российской Федерации при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан Российской Федерации при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, на удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг.

## 5. Регулярность и сроки проведения исследования

5.1. Исследование проводится ежегодно в III - IV кварталах.

5.2. Доклад по результатам исследования представляется Министерством экономического развития Российской Федерации в Правительственную комиссию по проведению административной реформы до 1 апреля года, следующего за годом проведения исследования <2>.

-----  
<2> Указываются соответственно механизм и сроки представления отчетности о результатах соответствующего мониторинга в субъекте Российской Федерации.

## 6. Респонденты исследования

6.1. Респондентами исследования являются граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

6.2. Указанные респонденты выявляются по итогам предварительного опроса населения по месту жительства с использованием вопроса "Получали ли Вы государственные или муниципальные услуги в последние два года?".

6.3. Респондентами по показателю "снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности" являются опрашиваемые граждане - представители бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица), оценивающие качество предоставления полученной ими государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

## 7. Базовые требования к социологическому опросу

7.1. При подготовке и проведении социологического опроса обеспечивается репрезентативная выборка как для оценки уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации, так и для составления рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.2. При проведении социологического опроса обеспечивается статистическая погрешность:

для оценки уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, выявления иных исследуемых параметров (показателей) - не более 2 процентов;

для оценки уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг представителей бизнес-сообщества - не более 4 процентов;

для составления рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления им государственных и муниципальных услуг - не более 7 процентов.

7.3. Оценка уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг определяется ответом на вопрос "Как Вы оцениваете качество предоставления полученной Вами государственной или муниципальной услуги?" по шкале: "очень хорошо", "скорее хорошо", "скорее плохо", "очень плохо", "затрудняюсь ответить".

7.4. Расчет рейтинга субъектов Российской Федерации по показателю уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг производится путем прямого сопоставления и ранжирования результатов суммарной доли ответов "очень хорошо" и "скорее хорошо" на вопрос "Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?" по каждому исследованному субъекту Российской Федерации.

## 8. Формирование выборочной совокупности <3>

<3> В целях проведения мониторингов качества предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации порядок проведения данного этапа исследования, включая объем выборочной совокупности, определяется в зависимости от задач исследования каждым субъектом Российской Федерации самостоятельно и может варьироваться. При этом укаанный объем должен составлять такую величину, чтобы можно было получить статистически значимые распределения, характеризующие качественно-количественные характеристики всех основных групп обследуемых. Наименьшая

статистически значимая наполняемость сравниваемых категорий должна быть не менее 200 респондентов.

8.1. Опрос проводится среди граждан различных социально-демографических групп в возрасте 18 лет и старше - получателей государственных и муниципальных услуг во всех субъектах Российской Федерации.

8.2. Формирование выборочной совокупности для опроса респондентов осуществляется по многоступенчатой квотной выборке с вероятностным отбором респондентов на последней ступени.

8.3. В зависимости от поставленных задач формируются две выборочные совокупности.

Для решения задачи составления рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг формируется общая выборочная совокупность респондентов исследования.

Общая выборочная совокупность должна обеспечивать репрезентативность каждого субъекта Российской Федерации. В каждом из 83 субъектов Российской Федерации должны быть опрошены не менее 200 респондентов (всего не менее 16600 граждан - получателей государственных и муниципальных услуг). Общая выборочная совокупность может быть увеличена при необходимости повышения точности исследования.

Для выявления уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получения статистически значимых распределений, характеризующих качественно-количественные характеристики всех основных групп респондентов, формируется специальная выборочная совокупность.

Специальная выборочная совокупность должна быть репрезентативной для Российской Федерации в целом и включать не менее 6000 респондентов. При формировании специальной выборочной совокупности обеспечивается принцип пропорциональности: выборочная совокупность должна распределяться между субъектами Российской Федерации пропорционально численности их населения.

8.4. В целях оценки показателя "снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности" из общего массива должен быть выделен подмассив респондентов, получивших государственные и (или) муниципальные услуги в качестве представителей бизнес-сообщества (предпринимателя или представителя предпринимателя, юридического лица).

Данная группа должна быть выделена на основании вопросов анкет, выявляющих респондентов, получивших государственную (муниципальную) услугу, связанную со сферой предпринимательской деятельности.

8.5. <4> Формирование репрезентативной выборочной совокупности должно осуществляться в последовательности и с соблюдением требований, которые утверждаются Министерством экономического развития Российской Федерации до начала исследования с соблюдением настоящей методики.

-----  
<4> Подобные требования на региональном уровне целесообразно утверждать решением органа власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление рассматриваемого мониторинга.

## 9. Требования к организации и проведению исследования

9.1. Опрос в рамках проведения исследования начинается с первичного опроса граждан Российской Федерации, выбранных в соответствии с указанным порядком выборки, по месту

их жительства. Если опрашиваемый гражданин не обращался за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года или на момент опроса не получил конечный результат, то интервьюирование завершается и данный факт фиксируется интервьюером.

9.2. В том случае, если респондент получал несколько государственных и (или) муниципальных услуг за указанный период времени, ему необходимо дать оценку качества предоставления той из них, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

9.3. Опрос заявителей проводится во всех типах населенных пунктов, наиболее типичных для каждого субъекта Российской Федерации.

В связи с труднодоступностью отдельных территорий в Камчатском крае, Магаданской области, республиках Коми, Саха (Якутия), Ненецком и Чукотском автономных округах опрос осуществляется в близлежащих от центра субъекта населенных пунктах.

9.4. Опрос осуществляется методом индивидуального формализованного интервью на дому респондента ("лицом к лицу"). При этом интервьюер зачитывает вопросы анкеты и самостоятельно фиксирует ответы респондентов. Количество опрашиваемых на одного интервьюера не должно превышать 20 - 25 человек.

9.5. Обеспечивается контроль качества опроса. Организаторы опроса в субъектах Российской Федерации осуществляют контроль качества работы интервьюеров.

## 10. Требования к вопросам анкеты

10.1. Социологический опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач исследования.

10.2. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач исследования.

## 11. Результаты исследования

11.1. По итогам исследования заказчику направляются данные, полученные в ходе исследования, в том числе:

- о доле получателей государственных или муниципальных услуг, получивших конечный результат (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении) в последние два календарных года, от общего числа респондентов;

- о наиболее востребованных видах государственных и муниципальных услуг;

- об уровне удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг;

- о выявленных фактических значениях и оценке достижения иных установленных Указом N 601 показателей;

- об оценке респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления;

- о доле граждан Российской Федерации, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- о доле граждан Российской Федерации, получивших государственную и (или) муниципальную услугу в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления услуг через указанный центр;

- о результатах исследования иных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследованных

наиболее общественно значимых государственных услуг;

- о результатах выявления и оценки гражданами Российской Федерации проблем получения государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследуемых наиболее общественно значимых государственных услуг;

- о фактических значениях и оценке гражданами Российской Федерации достижения целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о влиянии и оценке влияния на уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг исследованных показателей, иных параметров качества и проблем, возникающих при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

- о фактических значениях уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления услуг в негосударственном секторе и их сравнении с оценкой качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о динамике удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований прошлых лет;

предложения по улучшению исследованных параметров качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей.

По результатам проведенного исследования составляется рейтинг субъектов Российской Федерации по уровню удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, а также определяются региональные особенности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в отношении каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг.

11.2. Полученные результаты направляются в виде отчета и доклада в Правительственную комиссию по проведению административной реформы и хранятся на бумажном носителе, а также в электронной форме в виде массива данных в статистическом пакете SPSS (Statistical Package for Social Science), позволяющем сравнивать результаты исследования по годам его проведения:

- по основным социально-демографическим характеристикам респондентов;

- по виду получаемых государственных и муниципальных услуг (для услуг, полученных более чем 3 процентами респондентов);

- по категориям получателей государственных и муниципальных услуг - граждане Российской Федерации в целом, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, юридических лиц);

- по органам государственной власти (органам местного самоуправления), предоставляющим государственные и муниципальные услуги;

- по субъектам Российской Федерации.

Примечание: При использовании Методики, а также Приложений к ней следует учитывать необходимость корректировки ее положений с учетом уровня проводимого исследования, имея в виду, что изначально Методика предназначалась для проведения исследований на федеральном уровне. Таким образом, при проведении мониторингов в субъектах Российской Федерации положения Методики, касающиеся регионов, будут относиться к уровню муниципальных образований.

Анкета  
социологического опроса по исследованию общей  
удовлетворенности граждан качеством государственных  
муниципальных услуг

Цель опроса - исследование общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов РФ или местного самоуправления, а также представляющими их учреждениями (далее - органами власти). (Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение).

Под государственной (муниципальной) услугой (далее - услуга) (Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого на это сокращение) в данном опросе понимаются действия органов власти по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Интервьюер, обратите внимание опрашиваемого: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами и др.), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение и др.), культуры, социального обеспечения (за исключением указанных в приводимом ниже перечне).

Опросу подлежат граждане РФ различных социально-демографических групп и слоев, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, предприятий государственной, частной, смешанной и др. форм собственности), которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением услуг в 2012 - 2013 гг. и на момент опроса получили конечный результат государственной услуги (положительное решение или отказ).

Интервьюер, начните опрос с краткого разъяснения цели исследования. Воспользуйтесь текстом начала беседы (прочитайте его опрашиваемому).

Здравствуйтесь!

Меня зовут (назовите, пожалуйста, Вашу фамилию, имя и отчество). Мы проводим исследование по изучению качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления.

Результаты исследования мы используем в обобщенном виде. Никто, кроме меня и организаторов опроса, Ваши ответы знать не будет. Ваше имя не будет фигурировать ни в одном из материалов опроса. Я буду задавать Вам вопросы и отмечать Ваши ответы.

Инструкция интервьюеру (инструкцию зачитывать не нужно).

1. Интервьюер, в начале опроса уточните у респондента, получал ли он услуги за



последние два года. Для этого продемонстрируйте респонденту карточку с 1-ым вопросом анкеты с перечнем услуг. Внимание! Если респондент не получал услуги в указанный период, т.е. не дал ответ на вопрос N 1, следует поблагодарить его и завершить опрос. Данный факт необходимо зафиксировать и отметить в отчете интервьюера.

2. Последовательно и точно зачитывайте все вопросы опросного листа и по каждому из них обводите порядковые номера ответов, выбранных респондентом.

3. Обратите внимание, что некоторые вопросы предусматривают несколько вариантов ответа.

4. Когда требуется записывать ответы, записывайте их разборчиво.

1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 2012 - 2013 гг. в органы власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?

(Отметьте в предлагаемом перечне государственных или муниципальных услуг все услуги, за которыми Вы обращались за последние 2 года и получили их конечный результат (положительное решение или отказ). Если в перечне нет таких услуг, то напишите их самостоятельно в следующем вопросе.)

1. Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)

2. Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)

3. Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации

4. Получение заграничного паспорта

5. Оформление (перерасчет) пенсии

6. Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов

7. Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)

8. Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ

9. Подача налоговой декларации

10. Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения

11. Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН

12. Получение информации о положении на рынке труда

13. Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников

14. Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка

15. Регистрация по месту жительства (пребывания)

16. Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)

17. Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей

18. Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)

19. Информирование об административных правонарушениях

20. Кадастровый учет недвижимого имущества

21. Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)

22. Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости

23. Получение технического паспорта здания

24. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения

25. Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП

26. Получение разрешений на строительство

27. Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию

2. Получали ли Вы за последние 2 года еще какие-либо государственные (муниципальные) услуги, кроме указанных в вопросе 1? Пожалуйста, напишите

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 1-го вопроса или напишите название услуги еще раз.

\_\_\_\_\_

4. В каком году Вы получили указанную Вами услугу?

1. В 2012 году
2. В 2013 году

5. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?

1. Да
2. Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина

6. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?

1. Положительное решение
2. Отказ

\*\*\*

Имея в виду выбранную Вами услугу  
(если иное не указано в вопросе), ответьте, пожалуйста,  
на следующие вопросы анкеты:

7. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

9. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?

1. Да	
2. Нет	} переход к вопросу N 11
3. Не знал(-а) о такой возможности	

10. При Вашем посещении имелось ли специально окно (кабинет) в органе власти или местного самоуправления, где обслуживались только заявители по предварительной записи?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

11. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги? Укажите, сколько \_\_\_\_\_ раз(а).

12. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

13. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

1. Да - переход к вопросу N 15
2. Нет

14. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа

1. Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
2. Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные
4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью
5. Другая причина, напишите сами \_\_\_\_\_

На 15 вопрос отвечают только те, кому потребовалось получить дополнительные документы, официально не установленные.

15. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально не установленные, то какие? Укажите название документа и органа власти (учреждения), предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченные на получение данного документа.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов в таблице дана в соответствии с официальным текстом документа.

1. Документ	2. Орган власти (учреждение)	3. Стоимость, рублей	4. Время, дней
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	3.1. _____
1.2. _____	2.2. _____	3.2. _____	3.2. _____
1.3. _____	2.3. _____	3.3. _____	3.3. _____

16. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?

	Да	Скорее да	Нет	Нет	Трудно сказать
17. Вежливость	1	2	3	4	5
18. Профессионализм	1	2	3	4	5

19. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах власти?

1. Да
2. Нет

Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги? (Если не стояли в очереди, то проставляется "0".)

20. Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов) Укажите, пожалуйста:

1. \_\_\_\_\_ (часов)
2. \_\_\_\_\_ (минут)

21. Время ожидания в очереди на получение результата услуги

- Укажите, пожалуйста: 1. \_\_\_\_ (часов)
2. \_\_\_\_\_ (минут)

Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди на обращении за указанной Вами услугой? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
22. Время ожидания в очереди на подачу	1	2	3	4	5

запроса (документов)					
23. Время ожидания в очереди на получение результата услуги	1	2	3	4	5

24. Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?

2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

25. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)

Укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_ руб.

26. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата "в конверте") или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?

1. Да, укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_ руб.
2. Нет

27. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

28. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение для получения конечного результата

Укажите, пожалуйста, \_\_\_\_\_ календарных дней.

29. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

30. Что из перечисленного имеется в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Отметьте все, что имеется.)

1. Пандусы для инвалидов
2. Консультант
3. Справочное бюро для информирования посетителей
4. Информационный стенд
5. Инфомат
6. Организована "электронная очередь"
7. Копировальный аппарат для посетителей
8. Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей

9. Предоставляются услуги нотариуса
10. Стулья (скамьи) для посетителей
11. Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей
12. Стол для работы с документами
13. Удобный стол для работы с документами
14. Кондиционер
15. Гардероб
16. Туалеты
17. Другое, напишите \_\_\_\_\_

31. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

32. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

1. Улучшилось
2. Скорее улучшилось
3. Осталось без изменений
4. Скорее ухудшилось
5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить
7. Не получая данную услугу ранее

Несколько вопросов, связанных с нововведениями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

33. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?

1. Да, хорошо
2. Приблизительно
3. Нет

34. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг ("МФЦ") (МФЦ - учреждение, созданное в целях организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг)?

1. Знаю	
2. Что-то слышал(-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} переход к вопросу N 37
4. Затрудняюсь ответить	

35. Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?

1. Да
2. Нет - переход к вопросу N 37

36. Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ?

1. Да, полностью
2. Да, частично, подал(-а) документы (запрос) на получение услуги, а за конечным результатом обращался(-ась) непосредственно в орган власти (учреждение)
3. Нет, данная услуга не предоставлялась

37. Знаете ли Вы о существовании в Интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))?

1. Знаю	
2. Что-то слышал(-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} переход к вопросу N 41
4. Затрудняюсь ответить	

38. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?

1. Да
2. Нет, переход к вопросу N 40

39. Если да, то для каких целей?

1. Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении органа власти, времени приема запросов)
2. Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов
3. Для записи на прием (электронная очередь)
4. Для направления запроса на предоставление услуги
5. Для получения результата услуги
6. Другое, напишите

40. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?

1. Да
2. Нет

41. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращаетесь ли Вы с жалобой куда-либо?

1. Да
2. Нет

42. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?

1. Да
2. Нет

На вопросы 43 и 44 отмечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги ими иных услуг.

43. Если да, то куда именно обращались? Отметьте то, куда обращались.

1. Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги
2. К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги
3. К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу
4. В вышестоящий орган
5. В суд
6. Другое, укажите \_\_\_\_\_

44. Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

45. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? Назовите все, с чем сталкивались.

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу
6. Большие очереди
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям
8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
9. Большие сроки получения услуги
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)
11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников
13. Избирательное отношение к заявителям ("одни заявители важнее других")
14. Плохие условия ведения приема посетителей
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги
16. Плохая территориальная доступность органа власти
17. Другое, укажите сами \_\_\_\_\_

46. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов.

1. Сокращение срока предоставления услуги
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)
3. Улучшение условий ведения приема посетителей
4. Сокращение числа требуемых документов
5. Сокращение количества обращений в орган власти и иные учреждения
6. Уменьшение стоимости услуги
7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков
8. Удобство графика работы учреждения
9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм



10. Вежливость и профессионализм сотрудников
11. Улучшение территориальной доступности органа власти
12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения
13. Другое, укажите сами \_\_\_\_\_

Несколько вопросов о получении услуг негосударственного сектора экономики

47. Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2012 - 2013 гг. получать следующие негосударственные услуги? Если да, то какие?

(Отметьте в предлагаемом перечне негосударственных услуг те, за которыми Вы обращались за последние 2 года и получили конечный результат (положительное решение или отказ)

1. Открытие счета в банке (получение банковской карты)
2. Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса)
3. Оформление банковских вкладов и депозитов
4. Получение полиса обязательного медицинского страхования
5. Получение полиса ОСАГО (КАСКО)
6. Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества
7. Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)
8. Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов
9. Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа)
10. Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона
11. Подключение Интернета и кабельного (спутникового) телевидения
12. Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях
13. Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов
14. Аренда жилых помещений, автомобилей
15. Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля
16. Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации
17. Другое, напишите \_\_\_\_\_
18. Не получал услугу - переход к вопросу N 59

48. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на несколько вопросов анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 47-го вопроса или напишите название услуги еще раз \_\_\_\_\_

49. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Устраивают ли Вас следующие обстоятельства предоставления данной негосударственной услуги? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
50. Время ожидания в очереди на подачу	1	2	3	4	5

запроса (документов)					
51. Срок предоставления услуги	1	2	3	4	5
52. Условие ведения приема посетителей	1	2	3	4	5
53. Доступность информации об услуге	1	2	3	4	5
54. Вежливость сотрудников	1	2	3	4	5
55. Профессионализм сотрудников	1	2	3	4	5
56. Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	1	2	3	4	5
57. Количество документов, необходимых для получения услуги	1	2	3	4	5

58. Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставлений?

1. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных

2. Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое

3. Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)

4. Затрудняюсь ответить

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

59. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

60. В каком году Вы родились?

В 19\_\_ году

61. Ваше образование

1. Высшее или незаконченное высшее

2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)

3. Полное среднее (средняя школа)

4. Неполное среднее, начальное

62. Есть ли у Вас доступ в Интернет?

1. Да

2. Нет

63. Ваше основное занятие

1. Работаю по найму

2. Занимаюсь предпринимательской деятельностью

3. Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно

4. Не работаю, на пенсии

5. Занимаюсь домашним хозяйством
6. Временно не работаю, ищу работу
7. Студент, учащийся
8. Другое, уточните \_\_\_\_\_

64. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?

1. Высокий, материальных затруднений нет
2. Сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману
3. Средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду
4. Денег не хватает на продукты и одежду
5. Очень низкий, живу в крайней нужде
6. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!

\*\*\*

Заполняется организатором опроса и анкетером.

65. Населенный пункт, в котором проведен опрос

1. Столичный, краевой или областной центр
2. Город, но не краевой или областной центр
3. Село, деревня

66. Название населенного пункта, напишите \_\_\_\_\_

67. Код региона: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Фамилия анкетера \_\_\_\_\_

Подпись организатора опроса в регионе \_\_\_\_\_

Приложение 2

## ИНСТРУКЦИЯ ИНТЕРВЬЮЕРА ПО СОБЛЮДЕНИЮ НАУЧНЫХ СТАНДАРТОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОПРОСА НАСЕЛЕНИЯ

Уважаемый интервьюер!

Вы являетесь участником социологического исследования, целью которого является выявление и анализ удовлетворенности граждан качеством предоставляемых им государственных и муниципальных услуг.

В период опроса интервьюер является основным исполнителем работ и обеспечивает качество конечных результатов исследования. От Вашей добросовестности и ответственности зависят полнота и точность учета мнений различных групп населения.

Прежде чем приступить к опросу, Вам необходимо изучить все положения данной инструкции, а также текст вопросника. Строго соблюдайте все требования инструкции. В случае их нарушения результаты опроса могут оказаться бесполезными.

## Общие принципы проведения опроса

1. Опросу в данном исследовании подлежит взрослое население различных социально-демографических групп и слоев, то есть люди в возрасте 18 лет и старше, постоянно проживающие в данном населенном пункте субъекта Российской Федерации, которые в течение 2012 - 2013 гг. обращались в органы государственной власти или местного самоуправления, представляющие их учреждения (далее также - органы власти) за получением государственных (муниципальных) услуг и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Под государственной (муниципальной) услугой (далее также - услуга) понимаются действия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов РФ, органов муниципального управления, представляющих их учреждений по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Обратите внимание опрашиваемых: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение), культуры, социального обеспечения (за исключением случаев, указанных в приводимом в анкете перечне).

2. Исследование осуществляется методом индивидуального формализованного интервью на дому респондента ("лицом к лицу").

3. Интервьюер, строго придерживаясь текста вопросника и требований данной инструкции, устно задает вопросы опрашиваемому и собственноручно фиксирует его ответы, либо обводя кружками номера соответствующих позиций, либо записывая ответы словами на специально отведенных для этого местах (линейках). Все записи в анкете делаются только ручкой и должны быть четкими и разборчивыми. При этом следует использовать пасту или чернила темного цвета и аккуратно обводить цифры альтернатив (ответов). В случае ошибки исправление делается следующим образом: перечеркивается ошибочный кружок, обводится кружком цифра правильного варианта ответа и ставится подпись интервьюера. Пример:

1. Ошибочный ответ.

2. Правильный ответ.

4. Главная задача интервьюера заключается в том, чтобы зафиксировать подлинную, неискаженную, никак и никем не подсказанную позицию данного респондента. Чтобы добиться этого, интервьюер должен:

- по возможности исключить на время опроса контакты респондента с другими лицами (членами семьи, соседями, гостями и т.д.), обсуждение с ними содержания вопросов и ответов. В анкете должно быть зафиксировано только личное мнение респондента;

- интервьюер не должен высказывать своего отношения к проблемам, содержащимся в анкете, ни до, ни во время, ни после интервью. В ходе интервью не должно быть ни обсуждений, ни полемики между интервьюером и респондентом. Рекомендуются молчаливое одобрение любого высказывания, суждения и т.п.;

- нельзя отождествлять мнение, выраженное респондентом в свободном, оригинальном высказывании с той или иной кодовой позицией анкеты. Такое высказывание записывается на полях анкеты рядом с предложенными по этому вопросу альтернативами (ответами), при этом ни одна из альтернатив не обводится;

- ответы на открытые вопросы необходимо фиксировать, по возможности строго следуя лексике респондента. Если респондент не вполне ясно изложил свое мнение, следует попросить его уточнить высказывание;

- интервьюер не должен спешить с записью варианта ответа. Не следует, не дождавшись конца ответа, записывать тот, который давался значительным числом респондентов в ходе предыдущих интервью, так как респондент, увидев, что ответ записан, решает, что так правильнее, и не уточняет свою позицию;

- при получении ответов на вопросы анкеты интервьюер (если нет дополнительной инструкции) не должен подсказывать или разъяснять респондентам смысл вопросов, вариантов ответов, значение слов или терминов, непонятных респонденту. Если респондент не понимает вопрос, интервьюер должен повторить его еще раз, помедленнее, не изменяя формы вопроса. Если и при повторном зачитывании вопроса, вариантов ответа респондент явно затрудняется или отказывается отвечать, необходимо отметить соответствующие кодовые позиции ("Затрудняюсь ответить", "Не знаю", "Отказ"). Вместе с тем интервьюер не должен сам предлагать эти варианты ответа.

5. Наряду с формулировками и сопровождающими их вариантами ответов в анкете содержатся также пояснения по способу фиксирования ответов на отдельные вопросы и заполнению таблиц. Интервьюер должен внимательно ознакомиться с указаниями по заполнению анкеты и строго придерживаться их во время опроса.

6. Содержание анкеты и особенности проведения интервью должны быть тщательно изучены интервьюером до начала опроса. Все вопросы, возникшие при изучении инструкции, содержания анкеты и способов ее заполнения, выясняются у руководителя опроса в ходе инструктажа. Любое нарушение указаний к заполнению анкеты является грубой ошибкой, ведущей к снижению качества полевых работ.

7. Качественно заполненной является анкета, в которой на каждый вопрос есть отмеченный (в соответствии с инструкцией) ответ или соответствующая пометка интервьюера о причине отсутствия ответа. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции), оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

### Вводная часть опроса

Интервьюеру следует прежде всего представиться, предъявить удостоверение и сообщить о целях своего визита. Примерный текст вводной беседы предлагается в анкете. Композиция вводной беседы может меняться интервьюером в зависимости от конкретной ситуации.

Задача интервьюера при знакомстве с респондентом и членами его семьи - создать доброжелательную, спокойную атмосферу для предстоящей беседы, убедить в важности и необходимости участия в опросе именно данного человека. Возможно, респонденту следует объяснить, что исследование проводится по специальному научно разработанному методу, благодаря которому в опрос включаются все группы населения (различающиеся по полу, возрасту, образованию и т.д.). Адрес респондента определен случайным образом с помощью специальной математической процедуры отбора людей для опроса.

На протяжении всего опроса интервьюер должен быть вежливым, корректным и не забывать, что участие респондента в опросе всегда носит добровольный характер - респондент в любой момент имеет право отказаться отвечать как на какой-либо конкретный вопрос, так и от продолжения участвовать в опросе в целом. В случае категорического отказа респондента от участия в опросе интервьюер должен выразить сожаление, извиниться за причиненное беспокойство и попрощаться. Причина отказа вносится интервьюером в Бланк поиска респондента. Однако такого рода случаи должны быть сведены к минимуму.

Интервьюеру следует объяснить, что социологи стремятся выяснить и учесть подлинные мнения, настроения и пожелания людей. В связи с этим следует предложить респонденту серьезно отнестись к тем вопросам, которые ему будут заданы, и попросить его быть откровенным, поскольку собранная информация будет использоваться только в обобщенном виде после обработки на ЭВМ.

После этого переходите к непосредственному опросу.

### Пояснения к структуре анкеты и отдельным вопросам

1. В анкете абсолютное большинство вопросов построено по принципу многопунктовых шкал, которые по своему характеру являются строго альтернативными, т.е. респондент должен выбрать только один ответ. Все случаи, когда можно выбрать несколько вариантов ответа, специально оговариваются в анкете.

2. Если вопрос открытый, т.е. когда варианты ответа респонденту не предлагаются, а после вопроса стоит пустая строка (строки), интервьюер должен записать в ней ответ опрашиваемого.

3. После окончания опроса интервьюер заполняет те позиции, которые адресованы ему: обводит код субъекта РФ, типа поселения, в котором проведен опрос, пишет свою фамилию, расписывается в ручательстве о соблюдении правил проведения интервью, проставляет номер интервью.

### Процедура выборки при опросе по маршрутам

1. Отбор домов. Выбор первого дома на обозначенном маршруте осуществляется интервьюером случайным образом. Далее опрос проводится в каждом последующем доме - на участке с многоквартирными домами, и в каждом 5-ом доме - на участках индивидуальной застройки и в домах с количеством квартир от 1 до 3. В случае если количество квартир в доме от 4 до 12, опрос осуществляется в каждом 3-ем доме.

Начальное направление движения - в сторону увеличения порядковых номеров домов по нечетной стороне, а после того, как опрошена половина респондентов или в случае, когда улица кончилась, - в обратном направлении по четной стороне улицы.

В сельских населенных пунктах дома для проведения опроса определяются шагом отбора по формуле:  $K = N / m$ , где  $K$  - шаг отбора,  $N$  - количество домов на улице;  $m$  - количество респондентов, которое необходимо опросить на данной улице. Например, на улице, где располагается 20 домов, необходимо опросить 10 респондентов. В таком случае шаг отбора составляет 2, т.е. опрос производится в каждом втором доме. Если результат деления не является целым числом, то округление производится в меньшую сторону. Например, на улице из 26 домов требуется опросить 10 респондентов ( $26 : 10 = 2,6$ ), шаг отбора составляет 2.

Начальный номер дома выбирается интервьюером произвольно. Направление движения по улице - сначала в сторону увеличения порядковых номеров по нечетной стороне, а после того, как улица кончилась, - в обратном направлении по четной стороне улицы. Если по какой-либо причине номера домов определить трудно, то движение осуществляется по правой стороне улицы сначала в одном направлении, а в случае окончания улицы - в обратном направлении.

В тех случаях, когда в городском или сельском населенном пункте встречается чередование многоквартирных и индивидуальных домов, необходимо использовать комбинированный подход, руководствуясь вышеизложенными принципами отбора дома.

2. Отбор квартиры осуществляется в каждом выделенном для опроса доме по систематической выборке. Для этого в каждом доме берется "начальная" для опроса квартира, номер которой берется из группы -  $N 5, N 6, N 7, N 8, N 9$  и т.д. Причем, если в первом доме опрос начинался с квартиры  $N 5$ , то в последующих домах квартиру  $N 5$  нужно исключить как точку отсчета, а пользоваться для этого квартирами  $N 6, N 7, N 8, N 9$  и т.д. После определения в доме "начальной" квартиры номера последующих квартир для опроса в этом же доме берутся с шагом, равным 10. Например, если в первом доме "начальной" стала квартира  $N 5$ , то для этого дома опрос надо продолжить в квартирах с номерами:  $5 + 10 = 15$ ,  $15 + 10 = 25$ ,  $25 + 10 = 35$  и т.д., в зависимости от количества квартир в доме. Когда квартиры

в первом доме закончатся, необходимо перейти к следующему дому и выбрать "начальную" квартиру, например N 6, и с шагом 10 выделить группу для опроса: 6, 16, 26, 36 и т.д. В домах с количеством квартир 1 - 3 и 4 - 12 опрашивается одна квартира, которая выбирается случайным образом. При этом в каждом из последующих домов номер квартиры предыдущего дома, в которой прошел опрос, из отбора следует исключить.

Если квартира оказалась нежилой (сдана под офис, жильцы выехали и т.п.) либо после трех посещений в разные дни и время интервьюер никого не застал дома, либо получил отказ, следует перейти к соседней квартире с большим номером. При этом отсчет номера следующей квартиры для опроса осуществляется от квартиры, первоначально попавшей в выборку. Например, если в квартире N 15 был получен отказ и был опрошен респондент из квартиры N 16, то далее опрос следует производить в квартире N 25 (15 + 10).

Если в выборку попала коммунальная квартира, необходимо опросить члена той семьи, представитель которой открыл вам дверь. В случае отказа от участия в опросе замена интервьюируемой семьи в данной квартире не производится - необходимо перейти к другой квартире.

3. Отбор респондента в семье осуществляется по принципу "последнего дня рождения". Для этого интервьюер определяет со слов кого-либо из взрослых дни рождения всех членов семьи (в возрасте 18 лет и старше), далее интервью проводится с тем членом семьи, день рождения которого уже прошел и оказался ближайшим ко дню проведения опроса. При этом в опросе участвуют только постоянно проживающие в квартире члены семьи.

Если отобранный по методу "ближайшего последнего дня рождения" респондент отсутствует в момент опроса, следует выяснить, когда его можно застать и посетить данную квартиру повторно, а при необходимости и третий раз. Если и в этом случае не удастся опросить отобранного человека, то данная квартира выбывает из опроса и опрашивается респондент из соседней квартиры с большим номером также по методу "ближайшего последнего дня рождения".

В рамках данного исследования опрашиваются только граждане, которые получали в течение последних 2-х лет государственные (муниципальные) услуги в органах власти. Если отобранный маршрутным методом респондент не получал за это время услуги в органах власти или муниципального управления, в подведомственных им учреждениях, то интервьюеру необходимо отметить этот факт в бланке поиска респондентов и перейти к поиску следующего опрашиваемого.

4. При использовании данной методики отбора респондентов возможны некоторые незначительные отклонения от заданных квот. В то же время значительные, грубые отклонения свидетельствуют о нарушении методики и служат основанием для дополнительного контроля работы интервьюера.

В рамках данного исследования будет проводиться выборочный контроль работы интервьюеров.

После окончания интервью интервьюер заполняет бланк поиска респондентов. Респонденту следует объяснить, что проводится контроль работы интервьюеров; если он будет проявлять беспокойство, что известны его адрес и телефон, ему можно объяснить, что эта информация содержится в бланке поиска респондентов только до момента окончания контроля работы интервьюеров; в компьютер его личные данные вводиться не будут, а после окончания ввода все бланки вообще уничтожаются.

Для достижения репрезентативности выборки и достоверности данных исследования рекомендуем проводить опрос в будние дни с 16.00 до 21.00, а в выходные - с 10.00 до 21.00.

#### Завершение работы

После выполнения всего объема задания интервьюер должен лично сдать работу руководителю полевого этапа. Комплект сдаваемых материалов включает в себя:

- заполненные анкеты;

- заполненные бланки поиска респондентов;
- заполненный отчет интервьюера, включающий:
  - а) количество респондентов, отказавшихся участвовать в опросе, и мотивы отказа;
  - б) количество респондентов, не попадающих под требования опроса: не получавших государственные или муниципальные услуги в 2012 - 2013 гг.;
- неиспользованные (запасные) бланки документов.

Интервьюер должен своевременно (в срок, указанный организатором опроса в данном субъекте РФ) сдать работу. В случаях возникающей возможности срыва сроков работы, интервьюер должен своевременно сообщить об этом организатору опроса в данном субъекте РФ. Несоблюдение срока сдачи работы (без уважительных причин или без предупреждения) влечет за собой снижение оплаты за выполненную работу.

Оплата работы интервьюера производится после контроля качества работы. Если анкета заполнена не полностью или неправильно (не в соответствии с требованиями инструкции), оплата за данную анкету снижается пропорционально проценту брака.

Благодарим Вас за работу и надеемся, что она будет успешной и качественной.

Бланк поиска респондентов маршрутным методом

Субъект Российской Федерации \_\_\_\_\_ Центр субъекта РФ \_\_\_\_\_  
 Средний, малый город \_\_\_\_\_ Село \_\_\_\_\_  
 Интервьюер (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ Номер маршрута <\*> \_\_\_\_\_ Номер интервьюера \_\_\_\_\_

Таблица А. 1

N п/п	Адрес			N телефо на	К-во кв-р в доме <***>	Респондент		Даты посещ ения	Интервью состоялось (да/нет)	Причины, по которым интервью не состоялось	Контроль <****>
	улица <*>	N дома	N кв.			Пол	Год рожд.				

Подпись интервьюера \_\_\_\_\_

-----  
 <\*> Номер маршрута определяет руководитель опроса в субъекте РФ.

<\*> В случае отсутствия названия улицы (например, в сельских населенных пунктах), в данной графе указывается имя респондента.

<\*\*\*> В сельских населенных пунктах в графе "Количество квартир в доме" указывается количество домов на улице.

<\*\*\*\*> Последняя графа (Контроль) заполняется организатором опроса в субъекте РФ, проводившем контроль. Все проверенные адреса отмечаются буквой К.



## ИНСТРУКЦИЯ ОРГАНИЗАТОРА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Цель опроса - исследование общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или местного самоуправления, а также представляющими их учреждениями.

В \_\_\_\_\_ опрашивается:

\_\_\_\_\_ человек населения, в том числе:

- \_\_\_\_\_ чел. в центре субъекта РФ;
- \_\_\_\_\_ чел. в среднем, малом городе;
- \_\_\_\_\_ чел. в селе.

Опросу в данном исследовании подлежит взрослое население различных социально-демографических групп и слоев, в том числе представители бизнес-сообщества (государственной, частной, смешанной форм собственности), то есть лица в возрасте 18 лет и старше, постоянно проживающие в данном населенном пункте субъекта Российской Федерации, которые в течение 2012 - 2013 гг. обращались в органы государственной власти или местного самоуправления, представляющие их учреждения (далее - органы власти) за получением государственных (муниципальных) услуг и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

Под государственной (муниципальной) услугой в данном опросе понимаются действия органов власти по удовлетворению запроса граждан и их организаций в интересах установления, подтверждения, изменения, реализации своих прав и интересов в различных сферах жизнедеятельности. Это может быть выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на дом, землю, выдача различных разрешений или лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

Обратите внимание интервьюеров: данный опрос не касается услуг, которые предоставляются учреждениями образования (вузами, школами - например, запись в школу, обучение; детсадами и др.), здравоохранения (больницами - например, запись на прием к врачу, лечение и др.), культуры, социального обеспечения (за исключением случаев, указанных в приводимом в анкете перечне).

Опрос проводится по маршрутам.

В центрах субъектов РФ и средних городах выделяются;

1. Исторический центр.
2. Промышленный район.
3. Спальный район.

Если в городе, в котором проводится исследование, значительную долю жилого массива составляют дома индивидуальной застройки (частного сектора), то выделяется еще район индивидуальной застройки.

Количество респондентов, опрашиваемых в каждом типе застройки, пропорционально доле населения, проживающего в том или ином типе застройки. Это количество определяют сами организаторы опроса в регионах.

В каждом типе городской застройки и сельском населенном пункте определяется один или несколько микрорайонов, наиболее точно отражающих состав населения. Опрос проводится по месту жительства респондентов.

Если отобранный маршрутным методом респондент не обращался за это время в органы власти или муниципального управления, а также в подведомственные им организации, то интервьюеру необходимо отметить этот факт в бланке поиска респондентов

и перейти к поиску следующего опрашиваемого.

Опрос проводится в течение 10 - 12 дней  
(с момента получения анкет)

#### Задачи организатора опроса

1. Составление квот по полу, возрасту и образованию.
2. Подбор анкетеров, их инструктаж, руководство процессом опроса.
3. Проверка качества заполнения анкет.
4. Оплата труда интервьюеров.

#### Работа с анкетерами и контроль их деятельности

1. Каждый анкетер должен пройти инструктаж у организатора опроса, в ходе которого уточняется процедура опроса.

2. Анкетерам выдаются анкеты и списки респондентов. Респонденты опрашиваются анкетерами лично "лицом к лицу". При этом важно учесть, что оптимальное количество опрашиваемых на одного анкетера не должно превышать 20 - 25 человек. Превышение этого количества ведет к ухудшению качества работы.

3. Организаторы опроса лично принимают от анкетеров заполненные анкеты и проверяют полноту и качество их заполнения. Должен быть осуществлен 100%-й визуальный контроль анкет.

4. Организаторы опроса выборочно проверяют действительность фактов опроса респондентов анкетерами.

- Выборочный телефонный контроль - не менее чем 10% респондентов.

- Выборочный адресный контроль (посещение респондентов) - не менее чем 10% респондентов.

#### Отчет организатора опроса в регионе

При возврате анкет организатор опроса обязан представить краткий отчет.

Краткий отчет включает:

1. Проверенный массив анкет с указанием кода региона.

Код Вашего региона - \_\_\_\_\_.

2. Количество респондентов, отказавшихся участвовать в опросе, и мотивы отказа.

3. Количество респондентов, не попадающих под требования опроса: не получавших государственные или муниципальные услуги в 2012 - 2013 гг. по субъекту и по каждому типу поселения.

Всего \_\_\_ чел.

- \_\_\_\_\_ чел. в центре субъекта РФ;

- \_\_\_\_\_ чел. в среднем городе;

- \_\_\_\_\_ чел. в селе.

4. Трудности при проведении опроса в разных типах поселений (центр субъекта Российской Федерации, средний город, село).

5. Трудности заполнения анкет (общие и конкретные замечания).

6. Статистические данные, характеризующие фактически реализованную выборку опрошенного населения по следующей форме (Таблица А.2).

Таблица А.2

Структура выборочной совокупности респондентов с учетом типов поселений и других показателей	Количество респондентов
Общий объем выборки в регионе	
Обследовано в областном (краевом, окружном, республиканском) центре	
В том числе: В историческом центре города	
В промышленном районе	
В спальном районе	
В районе индивидуальной застройки	
Обследовано в среднем городе	
В том числе: В промышленном центре города	
В спальном районе или районе индивидуальной застройки города	
Обследовано в селах	

Отчет интервьюера должен содержать:

- а) количество респондентов, отказавшихся участвовать в опросе, и мотивы отказа;
  - б) количество респондентов, не попадающих под требования опроса: не получавших государственные или муниципальные услуги в 2012 - 2013 гг.
-